



3.6.2021

Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus Palkeet

Valtiovarainministeriön kannanotto vuoden 2020 tilinpäätöksestä

Valtiovarainministeriö antaa valtion talousarviosta annetun asetuksen (1243/1992) 66 i §:n mukaisen perustellun kannanottonsa Palkeiden vuoden 2020 tilinpäätöksestä.

Tilinpäätöskannanoton perustana ovat viraston tilinpäätös, joka sisältää toimintakertomuksen, sekä siitä annettu valtiontalouden tarkastusviraston tilintarkastuskertomus.

Ministeriön yleisarvio Palkeiden tuloksellisuudesta ja tavoitteiden saavuttamisesta on tyydyttävä (asteikko: erinomainen, hyvä, tyydyttävä, välttävä, heikko). Palkeet on saavuttanut sille tulossopimuksessa 2020 asetetut tulostavoitteet osittain.

Tuottavuustavoitteiden saavuttamista on osin vaikeuttanut koronaepidemia, joka aiheutti merkittävän matka- ja kululaskujen määrän vähentymisen. Palkeet pystyi sopeuttamaan toimintaansa määräaikaisen henkilöstön työsuhteita vähentämällä ja siirtämällä henkilöstä uusiin tehtäviin viraston sisällä. Epidemian vuoksi henkilöstö siirtyi valtaosin etätyöhön. Palkeet onnistui hyvin tässä muutoksessa, henkilöstön tyytyväisyys nousi ja sairauspoissaolot vähentyivät.

Valtiontalouden tarkastusvirasto on Palkeiden tilitarkastuskertomuksessa todennut puutteita valtion talousarviosta annetun lain 12 b §:n tarkoittamien keskitetysti hoidettavien tehtävien sisäisessä valvonnassa. Palkeiden tulee ilmoittaa tarkastusvirastolle ja ministeriölle 16.8.2021 mennessä, mihin toimenpiteisiin se on ryhtynyt puutteiden johdosta. Kehittämistarpeita on lueteltu tarkemmin vuosiyhteenvedossa.

1. Arvio tuloksellisuudesta ja sen kehityksestä sekä asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta

Viraston tuloksellisuus on kehittynyt tyydyttävästi. Haasteita virastolla oli muun muassa osaamisen varmistamisessa jatkuvassa palvelujen kehittämistyössä ja sitä kautta asiakastytyväisyydessä. Henkilöstöön liittyviä tavoitteita virasto saavutti hyvin.

1.1. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Palkeet saavutti osittain sille asetetut vaikuttavuustavoitteet.

Prosessien automatisointi eteni, mutta Hankintojen digitalisointi- hankkeeseen sekä robotiikkaan ja tekoälypohjaiseen tiedonkäsittelyyn tehtyjen investointien hyötyjä ei pystytty täysin realisoimaan.

Koronepidemian vuoksi matkustaminen valtionhallinnossa vähentyi merkittävästi ja käsiteltävien kulu- ja matkalaskujen määrä väheni 42 prosentilla. Henkilöstön uudelleen kohdentamisella ja määräaikaisten työsuhteiden vähentämisellä palvelutuotannon tuottavuus ei notkahtanut vaan parani, vaikka kaikilta osin ei saavuttukaan asetettuja tavoitteita.

Palkeissa on kehitetty tietosuojan ja tietoturvan hallintajärjestelmiä tavoitteena kypsyystason nostaminen niin, että tietoturvallisuuden hallintajärjestelmä olisi mahdollista sertifioida ISO27001-standardin mukaisesti.

Palkeilla oli merkittävä rooli tietyissä koko valtionhallinnon tasoissa hankkeissa, esimerkiksi valtion uusien maksuliike- ja laskujenvälityspalvelujen käyttöönotossa, tietojohdamisen kehittämisessä sekä valtion rekrytointipalvelun uudistamisessa. Palkeet onnistui näissä tyydyttävästi.

Jotta Palkeet pystyy etenemään kohti muun muassa ulkoisessa arvioinnissa esiin nostettua tavoitetta keskittää entistä suurempi osa valtion henkilöstö- ja taloushallinnossa Palkeisiin, on sen varmistettava kehittämisen edellyttämä osaaminen ja asiakastyytyväisyys.

1.2. Toiminnallinen tuloksellisuus

Palkeet saavutti tavoitteensa osittain.

1.2.1. Toiminnallinen tehokkuus

Palkeet saavutti osittain sille asetetut toiminnallisen tehokkuuden tavoitteet.

Palkeiden keskeisten palvelutuotteiden käsittelyn tehokkuus henkilötyövuotta kohden nousi (menotositteet 10,9 prosenttia, myyntilaskut 16,7 prosenttia, palkkalaskelmat 2,7 prosenttia sekä matka- ja kululaskut 33,5 prosenttia), mutta asetetut tavoitteet saavutettiin vain myyntilaskujen sekä matka- ja kululaskujen käsittelyssä.

Palkeiden kokonaistuottavuus väheni 0,2 prosenttia, kun tulossopimuksessa kokonaistuottavuuden oli arvioitu kasvavan 0,77 prosentilla. Tuottavuuden kasvun oli arvioitu hidastuvan vielä vuoden 2020 ajan, mutta kääntyvän nousuun tietojärjestelmiin ja tietoturvallisuuteen tehdyillä investoinneilla. Hankintojen digitalisoinnille ja käyttöönotetulla Handi-palvelulla ei ole vielä pystytty saavuttamaan sille

asetettuja tavoitteita tarpeesta maksuun -prosessin automaatiassa, vaikka Handi-palvelujen tuottavuus kasvoikin 20,1 prosenttia. Ostolaskujen automaattisen käsittelyn osuus oli vain 24 prosenttia, kun tavoitteena oli 50 prosenttia. Ostolaskujen automaation lisääminen ei ole yksin Palkeiden käsissä, vaan se vaatii myös virastoissa prosessien kehittämistä.

Keskeisten palvelutuotteiden yksikkökustannuksissa Palkeet pääsi asetettuun tavoitteeseen myyntilaskujen käsittelyssä. Ostolaskujen käsittelyn yksikkökustannus kasvoi 17,4 prosentilla eikä Palkeet saavuttanut asetettua tavoitetta. Palkkalaskelmien kustannus pieneni 5,3 prosentilla, mutta asetettuun tavoitteeseen ei Palkeet aivan päässyt.

1.2.2. Tuotokset ja laadunhallinta

Virasto saavutti tavoitteensa osittain.

Palkeiden palvelutuotoista 82 prosenttia kertyi peruspalveluista ja 18 prosenttia lisäpalveluista. Uusina HR-lisäpalveluina Palkeet käynnisti muun muassa palkan-saajan, HR-asiantuntijan ja esimiehen neuvontapalvelut.

Palkeiden tuottoja valtion virastojen palveluista kertyi 1,8 miljoonaa euroa arvioitua vähemmän, sillä matka- ja kululaskut sekä ostolaskut vähentyivät koronaepidemian seurauksena. Palkeiden kustannukset pienenivät hinnoittelussa käytetyistä kustannusarvioista niin, että Palkeet saavutti maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuden (101 prosenttia).

Palkeille oli asetettu tavoitteeksi valtion tilinpäätöksen valmistuminen 15.3. mennessä. Palkeet pystyi hoitamaan osuutensa asetetussa aikataulussa.

Asiakkaiden kokonaistyytyväisyys Palkeiden palveluihin laski hieman (3,7:stä 3,6:een) eikä saavuttanut sille asetettu tavoitetta 3,8. Myös asiakastyytyväisyys asiakaspalveluun laski (4,0:sta 3,6:een). Asiakastyytyväisyyden laskusuunta on huolestuttava, vaikka sinänsä annettuja arvosanoja voidaan pitää toimialalla tyydyttävinä. Osasyys asiakastyytyväisyyden laskuun on arvioitu HANDI-palvelun käyttöönotto ja järjestelmässä havaitut kehittämistarpeet. Asiakkaat odottavat erityisesti parannuksia järjestelmien käytettävyyteen.

Asiakkaan suositteluhaluutta mittaava NPS-mittari (Net Promoter Score) palvelupyyntöjen käsittelyssä nousi 85:stä 89:ään ja ylitti asetetun tavoitteen. Tämä mittari on erinomaisella tasolla.

1.2.3. Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Virasto saavutti tavoitteensa pääosin. Palkeet uudisti henkilöstöstrategiansa uudistetun strategiansa mukaiseksi vastaamaan työn ja toimintaympäristön muutosten tuomia tarpeita. Työtyytyväisyys parani merkittävästi (kokonaisindeksi

3,45:stä 3,68:aan) ja sairauspoissaolot vähenivät merkittävästi. Määräaikaisten työntekijöiden määrää pystyttiin vähentämään. Palkeet pystyi joustavasti hallinnoimaan henkilöstövoimavarojaan koronaepidemian vähentäessä henkilöstötarvetta matkustuspalveluissa siirtämällä henkilöstöä muihin tehtäviin.

Valtiontalouden tarkastusviraston on nostanut vuosiyhteenvedossa tarpeesta maksuun -prosessista esiin virheellisiä toimintatapoja palvelutuotannossa. Sen lisäksi, että ongelmia voidaan korjata kehittämällä prosesseja ja järjestelmiä sekä lisäämällä kontrolleja ja rajaamalla käyttöoikeuksia, on varmistettava henkilöstön osaaminen. Palkeet on käynnistänyt syksyllä osaamisen kehittämiseksi laajan 2020 Arvoa yhteistyöhön asiantuntijuudella –valmennuskokonaisuuden.

2. Käytettyjen tuloksellisuuden raportoinnin perusteiden asianmukaisuus ohjauksen ja tulosvastuun kannalta sekä ministeriön kanta kehittämistarpeista

Palkeet on raportoinut toiminnastaan ja taloudestaan asianmukaisesti ja kattavasti. Toimintakertomuksessa on kuitenkin joitakin epätarkkuuksia, jotka vaikeuttavat tulkintaa. Taulukoissa vuodet on asetettu sarakkeisiin osittain niin, että aika kulkee vasemmalta oikealle ja osittain päinvastoin. Toimintakertomuksessa tuotavuusindeksin laskennan perusvuodeksi on asetettu 2019, kun se tulossopimuksessa on 2016. Kilpailullisen toiminnan ylijäämä on tekstissä todettu alijäämäksi. Valtion tilinpäätösaikataulua koskeneen tavoitteen toteutumisen arvioinnissa ei oltu eritelty Palkeiden ja Valtiokonttorin osuuksia. Arviot tavoitteiden saavuttamisen tai tavoitteista jäämisen syistä on kuvattu uskottavasti toimintakertomuksessa.

3. Toimenpiteet, joihin viraston on tarpeen ryhtyä tilinpäätöksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi

Palkeiden omien kirjanpitoyksikkötehtävien sisäisessä valvonnassa ei ollut olennaista huomautettavaa.

Keskitettyjen talous- ja henkilöstöhallintotehtävien sisäisessä valvonnassa oli todettu puutteita, joiden korjaamiseksi Palkeiden on ryhdyttävä toimenpiteisiin. Palkeiden tulee jatkaa tarpeesta maksuun -prosessin, järjestelmien ja erityisesti järjestelmäkontrollien sekä palvelutuotannon kehittämistä yhdessä Valtiokonttorin kanssa niin, että voidaan varmistaa menojen maksamisen ja tiliöintien tapahtuvan voimassa olevien säännösten mukaisesti.

Tuloksellisuuden parantamiseksi Palkeiden tulee keskittyä asiakastyytyväisyyden parantamiseen varmistamalla riittävä osaaminen tietojärjestelmien kehityksessä sekä huolehtimalla palvelujen ja prosessien jatkuvasta laadun parantamisesta.

Osaamisen kehittämisen ohjelmaa tulee jatkaa ja varmistaa, että Palkeilla on riittävä osaaminen kaikissa sen perusprosesseissa.

Palkeiden tulee osaltaan jatkaa työtä ulkoisessa arvioinnissa nostettujen kehittämiskohteiden eteen (esimerkiksi talous- ja henkilöstöhallinnon palveluiden keskitäminen Palkeisiin).

4. Valtiovarainministeriön toimenpiteet tilinpäätöksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi

Ministeriö jatkaa vuonna 2020 valmistuneen hallinnonalan kehittämishankkeen ehdotusten toteuttamista tulosohjauksen ja taloussuunnittelun vaikuttavuuden parantamiseksi ja suunnittelu-, ohjaus- ja seurantaprosessien selkeyttämiseksi. Jatkotyössä otetaan huomioon myös valtionhallinnon tulosohjausmallin kehittäminen.

Ministeriö tukee Palkeiden ja Valtiokonttorin yhteistyötä virastojen hankintaprosessien kehittämisessä. Ministeriö jatkaa hankintatoimen kehittämistä Hankinta-Suomi-ohjelman puitteissa ohjaten Hanselia, Valtiokonttoria ja Palkeita yhteistyöhön hankintaprosessien kehittämisessä.

Kuntaministeri



Sirpa Paatero

Alivaltiosihteeri



Päivi Nerg

Tiedoksi

Valtiovarainministeriö, valtionhallinnon kehittämisosasto
Valtiokonttori, tutkiahallintoa.fi
Valtiontalouden tarkastusvirasto